



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE LONDRINA - FORO CENTRAL DE LONDRINA
3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE LONDRINA - PROJUDI

Av. Duque de Caxias, 689 - 1º Andar - Caiçaras - Londrina/PR - CEP: 86015-902 – Fone: (43) 3572-3209

0013089-95.2021.8.16.0014

Processo:	0013089-95.2021.8.16.0014
Classe Processual:	Procedimento do Juizado Especial Cível
Assunto Principal:	Indenização por Dano Material
Valor da Causa:	R\$ 18.895,00
Polo Ativo:	HARRY PEREIRA
Polo Passivo:	BANCO BRADESCO S.A.

1 RELATÓRIO

Relatório dispensado nos termos do artigo 38 da Lei n. 9.099/1995.

2 A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Compulsando os autos, resta incontroverso que a parte Autora é consumidora dos serviços fornecidos pela Requerida, sendo a relação entre as partes de natureza consumerista, uma vez que elas se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor ditados pelos artigos 2º e 3º da Lei n. 8.078/1990. Cabe, assim, a aplicação dos ditames desse diploma.

Quanto à inversão do ônus da prova, ante a hipossuficiência da parte Autora frente à Requerida resta cabível a inversão prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Registro, todavia, que tal previsão não tem o condão de eximir a parte Autora do dever de comprovar os fatos constitutivos de seu direito.

3 FUNDAMENTAÇÃO

Trata-se de ação de indenização de danos materiais e morais movida por HARRY PEREIRA contra BANCO BRADESCO S.A., na qual a parte Autora requer a condenação da parte Requerida



ao pagamento de indenização por dano material no importe de R\$ 8.985,00 e por dano moral na quantia de R\$ 10.000,00.

Em sede de contestação (seq. 25.1), a parte Requerida alega a ausência de falha na prestação de serviços, alegando que adotaria políticas de prevenção a fraudes. Aventa a impossibilidade de restituição dos valores ante a culpa exclusiva da parte Autora. Aponta que seria aplicável a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Realizou-se audiência de instrução (seq. 135).

Em análise às alegações das partes, bem como às provas que foram colacionadas nos autos, verifico que o pleito autoral é **PROCEDENTE**, conforme passo a expor.

3.1 O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS

Em que pese os argumentos da parte Requerida, tenho que não restou demonstrada a adoção de políticas de conscientização dos clientes sobre a fraude que ficou conhecido como "golpe do motoboy", não tendo restada caracterizada a culpa exclusiva do Autor no presente caso.

Em Juízo, a testemunha AIRTON PEDRO VIEIRA JUNIOR (seq. 135.2) aduziu ser funcionário da parte Requerida e que na época dos fatos, em novembro de 2020, trabalhava na agência do centro. Disse que pelo que se recorda o primeiro atendimento não foi feito por ele, porque no primeiro atendimento não estava na agência. Quando o Autor foi junto com a filha para fazer o bloqueio do cartão, em razão do "golpe do motoboy", o primeiro atendimento não foi feito por ele, mas a continuidade do processo em si foi o responsável. Confirma com um gesto positivo que conseguiram estornar um saque. Esclareceu que não se recorda das datas, mas crê que tanto a transferência, que foi o recurso que ele perdeu, e o bloqueio da TED de R\$ 9.900,00, salvo engano, foram no mesmo dia, a diferença é que a TED não cai na hora, então, conseguiram acessar o sistema de segurança e fazer o bloqueio. Salvo engano, o receptor era do Banco Santander e o sistema de *compliance* do banco bloqueou. Porém, a outra transferência era Bradesco X Bradesco, por isso, que quando efetuaram a transferência o golpista provavelmente já estava sacando na



outra agência. Então, acha que essas transferências foram feitas no mesmo dia, uma não conseguiram fazer a retenção e a outra tem um tempo até ser creditado e conseguiram. Pediram para o Sr. Harry fazer uma carta de próprio punho alegando tudo, como foi o golpe, se foram na casa dele, o horário, se pegaram o cartão, se pegaram senha e assinar para enviar para o departamento do Banco. Disse que tem golpes todo dia. Sobre o "golpe do motoboy" pode-se dizer que é comum, é um golpe velho, então, quando pesquisa em alguns sites se vê que esse é um golpe muito antigo e velho, então, vira e mexe acontece. Mas existem vários golpes e sempre tem. Asseverou que, na época, não pode falar com propriedade, mas acredita que já tinha campanhas publicitárias para advertir os clientes sobre possíveis golpes, bem como que os gerentes também orientam os clientes para, em qualquer caso, procurarem o gerente. Aduziu que os golpes que o Banco toma são completamente diferentes, é sistema de hacker. Disse que existem várias vertentes de golpes e que quando o sistema de *compliance* analisa que o cliente teve a conta invadida, que sofreu algum dano que foi por falta de segurança ou etc, o Banco arca. Agora quando o cliente é golpeado e disponibiliza a senha, aí já é uma outra questão, que envolve golpista X cliente. Sobre a menção feita a hacker de sistema, disse que nem tudo chega para ele na rede, mas pelo que sabe pode acontecer de hacker tentar invadir as redes do Banco, mas que isso é uma situação envolvendo o sistema de *compliance* do Banco. Disse que não tem conhecimento sobre como os golpistas chegam aos clientes, mas sabe que conseguem.

Restou incontroverso nos autos que o Autor foi vítima de um golpe denominado "golpe do motoboy", modalidade de estelionato que tem se intensificado nos últimos anos, conforme apontado pelo funcionário do Banco Requerido.

Também restou demonstrado que o Autor, pessoa idosa, foi induzido a erro, sendo levado a crer que todas as tratativas estavam sendo efetivadas com funcionários da parte Requerida, razão pela qual forneceu sua senha pessoal e disponibilizou o cartão para retirada.

Nesse quadro, resta, então, delimitar à luz do Código de Defesa do Consumidor se tais condutas da parte Autora são aptas para afastar a responsabilidade do Requerido pelo evento danoso.

Destaco, primeiramente, que, na hipótese em tela, incide a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos*



danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

É de se ver que a parte Autora foi levada a crer que as tratativas teriam se dado de forma oficial, visto que lhe foram comunicados dados particulares ao contrato firmado com a parte Requerida e que só dessa deveria ser o conhecimento.

Veja-se que a testemunha AIRTON PEDRO VIEIRA JUNIOR (seq. 135.2), funcionário do Banco Requerido, mencionou em Juízo que os sistemas dos bancos são alvos de tentativas de acessos por hackers e que tem conhecimento, até por situação envolvendo o seu pai, de que os criminosos conseguem dados de clientes, ainda que não saiba como isso ocorre.

Por outro lado, a parte Requerida, apesar de alegar, não demonstrou a adoção de políticas de prevenção a esse golpe, não trouxe aos autos nenhuma campanha publicitária que tenha sido feita visando alertar os seus clientes, sobretudo os idosos, como o Autor, a fim de precaverem eventuais danos dessa natureza.

Com efeito, inegável a ocorrência de caso fortuito interno, seja porque há a possibilidade de os criminosos terem tido acesso a dados do consumidor, seja porque, tratando-se de golpe recorrente, cabia à parte Requerida a adoção de práticas visando a prevenção e conscientização dos seus clientes.

Mas não é só isso. Apesar de o Autor ter comunicado o ocorrido à parte Requerida, no dia 06/11/2020, foram realizadas transações em sua conta bancária em data posterior. No dia 09/11/2020, foram realizadas transações nos valores de R\$ 4.985,00 e R\$ 9.900,00, tendo o funcionário do Banco Requerido confirmado em Juízo que somente foi possível o bloqueio e recuperação do último valor. Esse fato também evidencia a falha na prestação do serviço da parte Requerida, na medida em que não foram adotadas as providências necessárias para cessar a utilização indevida da conta bancária da parte Autora.

Ressalta-se que, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.



Por oportuno, destaca-se que, em situações similares, o Tribunal de Justiça do Paraná tem entendido pela ausência de culpa exclusiva dos consumidores:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA – ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO – INOCORRENCIA – CADEIA DE FORNECEDORES – ARTIGO 18 DO CDC – PREJUDICIAL DE MÉRITO – ARTIGO 371 DO CDC – INOCORRENCIA – MAGISTRADO QUE ENFRENTOU OS FATOS E PROVAS APRESENTADOS AOS AUTOS E FORMOU O SEU LIVRE CONVENCIMENTO MOTIVADO – MÉRITO - COMPRA COM CARTÃO DE CRÉDITO REALIZADA POR TERCEIRO MEDIANTE FRAUDE (“GOLPE DO MOTOBOY”) QUE, MEDIANTE CONTATO TELEFÔNICO, SE PASSOU POR FUNCIONÁRIO DO BANCO E INDUZIU O CLIENTE A FORNECER SEU CARTÃO E SENHA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, POR FATO DE TERCEIRO, DECORRENTE DO RISCO DO EMPREENDIMENTO - CASO FORTUITO INTERNO CONFIGURADO – APLICAÇÃO DA SUMULA 479 DO STJ - AUSÊNCIA DE CAUSAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14, §3º, II) - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE O BANCO E A ADMINISTRADORA DO CARTÃO DECORRENTE DA CADEIA DE CONSUMO - MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM GRAU RECURSAL - CPC/2015, ART. 85, § 11 - RECURSO DESPROVIDO.
(TJ-PR, APL 0055480-36.2019.8.16.0014, Relator: LUIZ ANTONIO BARRY, DJe: 18/07/2022 – grifou-se).

Nesses termos, considerando que o documento de seq. 1.6, fl. 2, evidencia as transações realizadas pelos criminosos e que não houve a restituição pela parte Requerida, é de rigor a sua condenação ao pagamento de indenização por danos materiais no valor do prejuízo sofrido, qual seja R\$ 8.985,00.

Consigna-se que sobre a referida verba incidirá correção monetária (média INPC/IGP-DI), desde a data do evento danoso, e juros de mora (1% a.m.), desde a citação.

3.2 O PEDIDO DE CONDENÇÃO AO PAGAMENTO DE DANO MORAIS

A parte Autora requereu também a condenação da parte Requerida ao pagamento de indenização por danos morais, sob o fundamento de que o Autor "*experimentou a sensação de ver a sua conta corrente ser invadida, ter valores e numerários do saldo de sua conta corrente levantados indevidamente, o que lhe causou enorme sofrimento, eis que, é pessoa idosa,*



aposentado, sendo tais valores que compõe o saldo de sua conta corrente, economia de uma vida inteira de trabalho e sacrifício. E ainda, o descaso da instituição bancária requerida com o acontecido uma vez que este não se prontificou para ressarcir seus danos”.

Diante das circunstâncias do caso concreto, o pedido merece ser acolhido.

Como se sabe, há dano moral quando uma pessoa, por ato ilícito de outrem, sofre lesão na sua estima ou valor pessoal, que pode se manifestar num sentimento íntimo e significativo de dor ou tristeza, constrangimento, humilhação ou vexame diante de terceiros ou da sociedade, tudo isso redundando em um abalo psíquico.

No presente caso, como visto, houve a falha na prestação do serviço não apenas previamente ao evento danoso, já que a parte Requerida não comprovou a adoção de políticas eficazes de prevenção, mas também na conduta da parte Requerida no tocante à resolução do problema.

Apesar de ter sido comunicada do ocorrido, no dia 06/11/2020, a parte Requerida não adotou as providências necessárias para a proteção da conta do Autor, permitindo que fossem realizadas transações em valores expressivos no dia 09/11/2020. Ainda, a parte Requerida recusou-se a restituir a quantia que foi indevidamente transferida da conta bancária do Autor.

É inequívoco, nesse contexto, o cabimento da indenização.

Sobre o tema, destaca-se o entendimento do Tribunal de Justiça do Paraná em situação bastante similar:

BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. 1. COMPRA COM CARTÃO DE CRÉDITO COM CHIP REALIZADA POR TERCEIRO MEDIANTE FRAUDE (“GOLPE DO MOTOBOY”) QUE, MEDIANTE CONTATO TELEFÔNICO, SE PASSOU POR FUNCIONÁRIO DO BANCO E INDUZIU O CLIENTE A FORNECER SEU CARTÃO E SENHA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, POR FATO DE TERCEIRO, DECORRENTE DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. CASO FORTUITO INTERNO CONFIGURADO. APLICAÇÃO DO ENTENDIMENTO FIRMADO NO JULGAMENTO DO RECURSO ESPECIAL Nº 1.199.782/PR, APRECIADO SOB O RITO DOS RECURSOS REPETITIVOS E DA SÚMULA 479 DO STJ. AUSÊNCIA DE CAUSAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14, §3º, II). 2. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE O BANCO



*E A ADMINISTRADORA DO CARTÃO DECORRENTE DA CADEIA DE CONSUMO. 3. DÍVIDA INEXIGÍVEL. PROTESTO INDEVIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. **DANO PRESUMIDO. MANUTENÇÃO DO MONTANTE ARBITRADO EM SENTENÇA (R\$ 4.000,00). VALOR QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL.** REDUÇÃO DESCABIDA. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. EVENTO DANOSO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 54 DO STJ. 4. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM GRAU RECURSAL (CPC/2015, ART. 85, § 11 E ENUNCIADO Nº 7 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA). 5. RECURSO DESPROVIDO. (TJPR - 16ª C.Cível - 0004977-58.2016.8.16.0194 - Curitiba - Rel.: DESEMBARGADOR LAURO LAERTES DE OLIVEIRA - J. 29.11.2017- grifou-se).*

Caracterizado o dano moral, para a fixação do montante devido, deve-se analisar conjuntamente uma série de fatores, notadamente a condição socioeconômica dos envolvidos, a intensidade da ofensa, o seu grau de repercussão, baseando-se nos critérios da proporcionalidade e equidade, de forma a não proporcionar enriquecimento ilícito e a possibilitar, ainda, o seu caráter pedagógico, demonstrando-se ao ofensor a reprovabilidade de sua conduta.

Nesse contexto, atentando-se às particularidades do caso concreto e ao princípio da proporcionalidade e da razoabilidade, e levando em consideração a conduta da parte Requerida, após a ocorrência dos fatos, bem como a condição socioeconômica das partes envolvidas, o valor de R\$ 4.000,00 revela-se suficiente para servir como sanção à parte Requerida e como compensação à parte Autora.

Desse modo, reconhece-se o direito à indenização por dano moral, decorrente da falha na prestação dos serviços da parte Requerida.

4 DISPOSITIVO

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos iniciais, resolvendo o mérito os termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de, em relação à Requerida BANCO DO BRASIL S.A.:

a) **CONDENAR** a parte Requerida à restituição do valor R\$ 8.985,00 em favor da parte Autora, consignando que sobre a referida verba incidirá correção monetária (média INPC/IGP-DI), desde a data do evento danoso, e juros de mora (1% a.m.), desde a citação;



b) **CONDENAR** a parte Requerida ao pagamento de R\$ 4.000,00, a título de indenização por danos morais, em favor da parte Autora, consignando que sobre a referida verba incidirá correção monetária (média INPC/IGP-DI), desde a data da prolação da sentença, e juros de mora (1% a.m.), desde a citação (enunciado 12.13.a das TR'S/PR).

Sem custas, taxas e honorários advocatícios, neste momento processual, nos termos dos artigos 54 e 55 da Lei n. 9.099/1995.

Nos termos do artigo 40 da Lei n. 9.099/1995, remeto os autos à MM. Juíza de Direito Supervisora deste Juizado Especial Cível.

Londrina-PR, 13 de outubro de 2022.

CLAUDIA DA ROCHA

Juíza Leiga

